

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT  
BEDAH SURABAYA**

**Skripsi Ini Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi**



**YUDHA AFRIADI**

**12.1.02.05231**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2016**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT  
BEDAH SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



**Oleh:**

**YUDHA AFRIADI**

**NPM: 12.1.02.05231**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2016**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
RAWAT INAP RUMAH SAKIT BEDAH  
SURABAYA**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**YUDHA AFRIADI  
NPM : 12.1.02.05231**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 12 Maret 2016**

**Susunan Tim Penguji :**

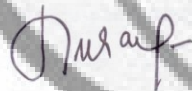
**Ketua : Prof. Dr. Budiyanto, M.S.**

**Anggota : 1. Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.  
2. Dra. Ec. Nurul Widyawati, M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi Manajemen**



**Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.**

**Dra. Tri Yuniati, M.M.**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.**

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : YUDHA AFRIADI

N.P.M : 12.1.02.05231

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT BEDAH SURABAYA.**

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 12 Maret 2016, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagian tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 12 Maret 2016

Yang membuat pernyataan,



YUDHA AFRIADI

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Yudha.Afriadi  
NPM : 12.1.02.05231  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Lumajang, 02 Agustus 1991  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 4/4  
Alamat Rumah : Petemon Sidomulyo 4/81 Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : alm Soewarno  
Alamat Rumah/Telepon : Petemon Sidomulyo 4/81 Surabaya  
-  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : -

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Petemon 9 Surabaya 2003
2. Tamat SLTP di SMPN 42 Surabaya tahun 2006
3. Tamat SLTA di SMA Sejahtera Surabaya tahun 2009
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Surabaya	I – VII	2016	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2009	Mcdonal	Operator	Crew
2010	PT Imperium Happy Puppy	Operator	Crew

Dibuat dengan sebenarnya

---

Yudha Afriadi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya pajatkan kepada Allah Swt atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT BEDAHSURABAYA”. Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyelesaian dari penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak dalam bentuk apapun. Oleh sebab itu, saya ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sedalam – dalamnya kepada :

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA. Selaku ketua STIESIA.
2. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen STIESIA.
3. Bapak Sonang Sitohang, Dr., S.M.I., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing saya dengan baik, meluangkan waktu untuk membimbing saya dalam penyusunan skripsi, serta memberikan pengarahan dan saran yang membangun sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. selaku dosen wali dari 7-SM1.
5. Bapak dan Ibu Dosen STIESIA atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan selama saya mengikuti proses perkuliahan.

6. Orang tua saya yang selama ini tidak henti-hentinya mendukung saya dalam doa dan memberikan semangat yang terus menerus sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Kakak saya Andy Habibie Bachtiar yang selalu memberikan motivasi dan doa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
8. Pihak rumah sakit bedah surabaya , yang telah memberikan bantuan dan kerjasama yang baik dalam penelitian.
9. Teman – teman SM-1 angkatan 2012 atas bantuan, dukungan, dan kebersamaannya selama ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu saya mengharapkan kritik dan saran demi mengupayakan kesempurnaan skripsi ini. Saya berharap, skripsi ini dapat menambah wawasan pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pihak yang kelak berminat menggunakan skripsi ini sebagai bahan bacaan maupun sumber informasi.

Akhir kata, disampaikan permohonan maaf atas terjadinya kesalahan dan suatu hal yang kurang berkenan, serta disampaikan rasa terima kasih atas perhatiannya.

Surabaya, 24 Februari 2016

Yudha Afriadi

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL SKRIPSI LUAR .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	5

### **BAB 2 : TINJAUAN TERRITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

2.1 Tinjauan Teoritis.....	6
2.1.1 Teori Pemasaran .....	6
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran .....	6
2.1.1.2 Pengertian Jasa .....	8
2.1.1.3 Karakteristik Jasa .....	9
2.1.1.4 Klasifikasi jasa .....	10
2.1.2 Konsep Kualitas Layanan .....	11
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan .....	11



2.1.2.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Layanan .....	12
2.1.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan .....	14
2.1.2.4 Strategi Kualitas Layanan .....	14
2.1.2.5 Indikator Kualitas Layanan .....	15
2.1.3 Konsep Harga .....	17
2.1.3.1 Pengertian Harga .....	17
2.1.3.2 Penerapan Strategi Harga .....	19
2.1.3.3 Tujuan Penerapan Harga .....	20
2.1.3.4 Indikator Harga .....	21
2.1.4 Konsep Fasilitas .....	22
2.1.4.1 Pengertian Fasilitas .....	22
2.1.4.2 Fasilitas Kerja .....	22
2.1.4.3 Jenis-Jenis Fasilitas .....	23
2.1.4.4 Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Konsumen ...	24
2.1.4.5 Indikator Fasilitas .....	24
2.1.5 Konsep Kepuasan Konsumen .....	26
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	26
2.1.5.2 Faktor yang Menentukan Kepuasan Konsumen .....	28
2.1.5.3 Mengukur Kepuasan Konsumen .....	29
2.1.5.4 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen ...	31
2.1.5.5 Indikator Kepuasan Konsumen .....	31
2.1.6 Penelitian Terdahulu .....	33
2.2 Rerangka Pemikiran .....	33
2.3 Rerangka Konseptual Penelitian .....	35
2.4 Perumusan Hipotesis .....	35

### **BAB 3 : METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian .....	36
3.1.1 Jenis Penelitian .....	36
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Obyek) Penelitian .....	36
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	36

3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.1 Jenis dan Sumber Data .....	37
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	39
3.4.1 Variabel Bebas .....	39
3.4.2 Variabel Terikat .....	41
3.5 Teknik Analisis Data .....	42
3.5.1 Uji Instrumen .....	42
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	42
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	44
3.5.4 Uji Hipotesis.....	45

#### **BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian.....	47
4.1.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Bedah Surabaya .....	47
4.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit .....	48
4.1.3 Visi, Misi Falsafa, Moto dan Tujuan Rumah Sakit Bedah ....	49
4.1.4 Fasilitas Layanan dan Sarana Rumah Sakit Bedah .....	50
4.1.5 Struktur Organisasi Rumah Sakit Bedah Surabaya .....	52
4.2 Deskriptif Hasil Penelitian.....	53
4.2.1 Deskriptif Karakter Responden .....	53
4.2.2 Deskripsi Hasil Jawaban Responden .....	56
4.3 Teknis Analisi Data .....	60
4.3.1 Pengujian Instrumen .....	60
4.3.2 Uji Asumsi Klasik .....	61
4.3.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	64
4.3.4 Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	66
4.3.5 Uji Kelayakan Model .....	66
4.3.6 Uji Hipotesis .....	67
4.4 Pembahasan .....	71
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan .....	71

4.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan .....	72
4.4.3 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan .....	73
4.4.4 Pengaruh Dominan Kualitas Layanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bedah Surabaya .....	75

## **BAB 5 : PENUTUP**

5.1 Simpulan .....	76
5.2 Saran .....	77
JADWAL PENELITIAN .....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	79
LAMPIRAN .....	81

### **DAFTAR TABEL**

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu .....	33
2. Kapasitas Total Ruang Perawatan Rumah Sakit Bedah .....	51
3. Deskripsi Jenis Kelamin Pasien Rawat Inap .....	54
4. Deskripsi Usia Pasien Rawat Inap .....	54
5. Deskripsi Lama Pasien Rawat Inap .....	55
6. Deskripsi Pekerjaan Pasien Rawat Inap .....	55
7. Hasil Penelitian Rata-rata Variabel Kualitas Layanan .....	57
8. Hasil Penelitian Rata-rata Variabel Harga .....	58
9. Hasil Penilaian Rata-rata variabel Fasilitas .....	59
10. Hasil Penilaian Rata-rata Variabel Kepuasan Pasien .....	59
11. Uji Validitas .....	60
12. Uji Reliabilitas .....	61
13. Uji Multikolinearitas .....	63
14. Koefisien Regresi.....	64

15. Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi .....	66
16. Uji Kelayakan Model .....	67
17. Uji t .....	68
18. Nilai Koefisien Korelasi Parsial .....	70



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran.....	34
2. Rerangka Konseptual Penelitian .....	35
3. Struktur Organisasi Rumah Sakit Bedah surabaya .....	53
4. Kurva Normalitas .....	63
5. Scatter Plot Standardizet Residual vs Standardized Predict .....	64



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Tabulasi Hasil Kuesioner

Lampiran 3 : Statistik Deskriptif

Lampiran 4 : Uji Validitas

Lampiran 5 : Uji Reliabilitas

Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 : Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 8 : Surat Pengantar Ke Dosen pembimbing

Lampiran 9 : Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi

Lampiran 10 : Surat Pengantar Ijin Riset Ke Rumah Sakit Bedah Surabaya

Lampiran 11 : Surat Keterangan Selesai Ijin Riset

Lampiran 12 : Sertifikat Seminar Hasil Penelitian

